

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

«30» июня 2020 года

Программа выпускной квалификационной работы

Б3.02(Д)

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ
8	УП	195,5	20,5	6
Итого	УП	195,5	20,5	6

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

доктор педагогических наук, Профессор

Погодина Виктория
Леонидовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

1.1 Цель ВКР: Определить соответствие результатов освоения образовательной программы (компетенций) выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и подтвердить их способность использовать знания, умения и (или) практический опыт в профессиональной деятельности.

1.2 Задачи ВКР:

- Проверить общетеоретическую подготовку выпускников;
- Оценить владение выпускников профессиональной терминологией в рамках содержания ООП и в соответствии с требованиями ФГОС ВО;
- Выявить умение выпускников использовать теоретическую подготовку для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС ВО;

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ИНДИКАТОРЫ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Знает: –методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные источники информации; метод системного анализа.
Умеет: – применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; применять системный подход для решения поставленных задач.
Владеет: – методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач.
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Знает: –виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы.
Умеет: – проводить анализ поставленной цели и определять круг задач, необходимых для ее достижения; анализировать альтернативные варианты достижения поставленной цели; использовать нормативно-правовую документацию.
Владеет: – методиками определения круга задач в рамках поставленной цели и оптимальными способами их решения; методами оценки потребности в ресурсах и влияния ограничений; навыками работы с нормативно-правовой документацией.
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Знает: - особенности различных культур в социально-историческом, этическом и философском контексте.
Умеет: – толерантно воспринимать разнообразие культур в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
Владеет: – навыками восприятия и общения в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Знает: –роль и значение физической культуры в жизни человека и общества; научно-практические основы физической культуры, здорового образа и стиля жизни, профилактики вредных привычек.
Умеет: – применять на практике разнообразные средства физической культуры, спорта для сохранения и укрепления здоровья; использовать методы и средства физического воспитания для поддержания должного уровня физической подготовленности в целях обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
Владеет: – методами укрепления здоровья и поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
УК-8: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
Знает: –классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайной ситуации.
Умеет: – обеспечивать безопасные условия жизнедеятельности; выявлять и устранять причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению.
Владеет: – навыками обеспечения безопасных условий труда, в т.ч. с помощью средств защиты; навыками выявления и устранения проблем, связанных с нарушениями техники безопасности; навыками осуществления действий по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций, в т.ч. с помощью средств защиты.

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знает: – требуемые параметры качества обслуживания в сфере туризма и гостиничной деятельности.
Умеет: – оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
Владеет: – навыками определения и обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Знает: – методы определения, анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий туристской сферы.
Умеет: – обеспечивать экономическую эффективность туристского предприятия.
Владеет: – навыками разработки экономически обоснованных управленческих решений.
ПКО-1 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
Знает: – специфику организации туризма в различных регионах мира и России Условия обеспечения эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти.
Умеет: – осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.
Владеет: – навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.
ПКО-2 : Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
Знает: – технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.
Умеет: – организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.
Владеет: – методами ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов.
ПКО-3 : Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма
Знает: – методы проведения исследований туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов.
Умеет: – применять современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма.
Владеет: – навыками использования методов анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.
ПКп-2 : Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания
Знает: – систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания;
Умеет: – оценивать проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
Владеет: - навыками прогнозирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основании полученных данных.

3 ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

3.1 Вид выпускной квалификационной работы

Индивидуальная

Групповой проект

3.2 Основные направления и тематики выпускных квалификационных работ

Темы выпускных квалификационных работ утверждаются приказом ректора по представлению выпускающей кафедры. Название темы ВКР должно быть краткими и отражать основное содержание работы.

Перечень рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ выпускающая кафедра доводит до сведения обучающихся в начале последнего курса обучения. Обучающиеся могут выбрать тему работы и согласовать её с выпускающей кафедрой. Право окончательного назначения темы и руководителя ВКР состоит в компетенции выпускающей кафедры.

Примерные темы:

1. Разработка кампании по продвижению предприятия гостиничного бизнеса (на приме-ре.....).
2. Концепция создания этнотуристского комплекса в(конкретном регионе РФ).
3. Развитие индустрии делового туризма как фактор увеличения туристских потоков в Санкт – Петербург (вид туризма и регион выбираются самостоятельно).
4. Анализ перспектив развития санаторно - курортного отдыха в Костромской области (вид туризма и регион выбираются самостоятельно).
5. Технология формирования туристского кластера в(регион выбирается самостоятельно).
6. Расширение спектра услуг, предоставляемых гостиничным предприятием на примере..... (конкретной гостиницы).
7. Разработка мероприятий по совершенствованию системы управления персоналом гостиничного предприятия (на примере....).
8. Совершенствование системы стимулирования персонала в гостинице (на примере....).
9. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостиничного бизнеса (на примере...)
10. Разработка концепции нового тематического хостела (отеля, базы отдыха, ресторана и т.д.) в Санкт - Петербурге (регион выбирается самостоятельно).

По письменному заявлению обучающегося ему может быть предоставлена возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснования им целесообразности темы для практического применения результатов в соответствующей области или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

3.3 Организация руководства выпускной квалификационной работой

регламентируется локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования»

3.4 Критерии оценивания результатов выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
5 (отлично)	<ul style="list-style-type: none">• Понимание актуальности и места решаемой задачи в предметной области.• Проанализирована литература и/или информация, полученная с помощью глобальных сетей в данной области или в смежных предметных областях.• Определяются и конкретно описываются выбранные обучающимся объемы, методы и средства решаемой задачи, иллюстрируемые данными и формами нормативных документов, используемых при реализации поставленной задачи на конкретном примере• Анализируются предлагаемые пути, способы, а также оценивается экономическая, техническая и/или социальная эффективность их внедрения в реальную среду туристского бизнеса.• Оформление работы в соответствии с правилами оформления ВКР• При докладе обучающийся свободно владеет темой, четко излагает содержание работы, выдержан регламент.• Иллюстративный материал полностью раскрывает содержание темы работы.• Обучающийся аргументировано, с использованием профессиональной лексики, отвечает на вопросы и замечания.
4 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none">• Понимание актуальности и места решаемой задачи в предметной области.• Недостаточно проанализирована литература и/или информация, полученная с помощью глобальных сетей в данной области или в смежных предметных областях.• Не в полной мере описываются выбранные обучающимся объемы, методы и

	<p>средства решаемой задачи, иллюстрируемые данными и формами выходных документов, используемых при реализации поставленной задачи на конкретном примере.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не проанализированы предлагаемые пути, способы, а также оценивается экономическая, техническая и/или социальная эффективность их внедрения в реальную среду. • Несущественные погрешности в оформлении работы • При докладе недостаточно свободно владение темой, нечетко изложено содержание работы, не выдержан регламент. • Иллюстративный материал недостаточно полно раскрывает содержание темы работы • Обучающийся недостаточно аргументировано, без использования профессиональной лексики, отвечает на вопросы и замечания
3 (удовлетворительно)	<p>Слабо отражено понимание актуальности и места решаемой задачи в предметной области.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ литературы и/или информации, полученной с помощью глобальных сетей в данной области или в смежных предметных областях, не соответствует теме работы. • Не четко определяются и конкретно описываются выбранные выпускником объемы, методы и средства решаемой задачи, иллюстрируемые данными и формами выходных документов, используемых при реализации поставленной задачи на конкретном примере. • Не проанализированы предлагаемые пути, способы, а также оценивается экономическая, техническая и/или социальная эффективность их внедрения в реальную среду. • Существенные погрешности в оформлении работы. • При докладе слабо владеет темой, слабо представлено содержание работы, не выдержан регламент. • Иллюстративный материал не в полной мере раскрывает содержание темы работы • Обучающийся слабо аргументирует, без использования профессиональной лексики, ответы на вопросы и замечания.
2 (неудовлетворительно)	<p>Не продемонстрировано понимание актуальности и места решаемой задачи в предметной области.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ литературы и/или информации, полученной с помощью глобальных сетей в данной области или в смежных предметных областях, не соответствует поставленной задаче. • Выбранные обучающимся объемы, методы и средства решаемой задачи, иллюстрируемые данными и формами выходных документов не раскрыты. • Не проанализированы предлагаемые пути, способы, а также проведена оценка экономической, технической и/или социальной эффективности их внедрения в реальную в области применения. • Несоответствие оформления работы правилами оформления ВКР • Существенные замечания по докладу.

3.5 Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения

3.5.1 Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы

Объем, структура и содержание разделов содержательной части определяются обучающимся в зависимости от темы, задач, решаемых в работе, и согласовываются с руководителем. ВКР должна охватывать основные виды профессиональной деятельности и включать вопросы, с которыми придется встречаться в своей практической деятельности и которые подтверждают объем теоретических знаний и практических навыков, полученных за все время обучения в вузе. В иллюстрационные материалы могут включаться плакаты с таблицами, диаграммами, рисунками, результатов анализа и расчетов; графические образцы рекламной продукции и др., а также аудио-, видео-, кино-, фото- материалы, не входящие в состав содержательной части и дополняющие ее. Объем, структура и содержание иллюстрационных материалов определяются дипломником в зависимости от темы, задач, решаемых в работе, и согласовываются с руководителем. Рекомендуемый объем выпускной квалификационной работы – 60-70 страниц печатного текста (не учитывая приложения). Оформление работы должно соответствовать общим требованиям.

Изложение материала в ВКР должно быть последовательным и логичным. Все разделы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа - от вопроса к вопросу.

3.5.2 Правила оформления выпускной квалификационной работы

Структурные элементы выпускной квалификационной работы:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- реферат;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена в соответствии с ГОСТ 7.32-2017, печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4, шрифт Times New Roman через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков - не менее 1,8 мм (кегель не менее 12).

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое - не менее 10 мм, верхнее и нижнее - не менее 20 мм, левое - не менее 30 мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Вне зависимости от способа выполнения качество напечатанного текста и оформления иллюстраций, таблиц, распечаток должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения.

Страницы ВКР следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц ВКР. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника в списке использованных источников. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки. Нумерация ссылок ведется арабскими цифрами в порядке приведения ссылок в тексте независимо от деления ВКР на разделы.

3.6 Порядок выполнения выпускной квалификационной работы и подготовки текста ВКР для размещения в ЭБС

Готовая работа в распечатанном виде за 3 недели до защиты предоставляется для прохождения нормоконтроля, после устранения недочетов в оформлении ВКР сдается на кафедру в твердом переплете и электронная версия работы размещается для проверки в системе «Антиплагиат», сканированный титульный лист и задание на ВКР + работа в формате PDF предоставляются на кафедру для размещения в ЭБС.

4 ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4.1 Особенности процедуры защиты ВКР

Особенности процедуры проведения государственной итоговой аттестации регламентируются разделом 6 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

Защита в работы происходит на заседании ГЭК в следующем порядке:

- секретарь ГЭК зачитывает характеристику обучающегося, справку о выполнении им учебного плана;
- обучающийся докладывает о содержании работы и принятых им решениях и основных вы-водах (на доклад отводится не более 15 минут);
- члены ГЭК задают вопросы;
- обучающийся отвечает на вопросы, возникшие у членов ГЭК; при ответах
- на вопросы обучающийся имеет право пользоваться своей работой;
- руководитель ВКР зачитывает свой отзыв;
- обучающийся дает аргументированные ответы по всем замечаниям, содержащимся в отзыве руководителя и в рецензии;

• происходит обсуждение выпускной квалификационной работы, в котором могут принять участие все присутствующие, в том числе руководитель и рецензент;

• после окончания дискуссии обучающемуся предоставляется заключительное слово.

Обучающийся, представляя ВКР, использует компьютерную презентацию.

Оценка результатов защиты производится на закрытом заседании ГЭК в день защиты. ГЭК выносит решение об оценке работы по результатам ее защиты и о присуждении автору степени «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм». Результаты объявляются обучающимся в тот же день.

Решение ГЭК об итоговой оценке защиты дипломной работы основывается на:

- оценке научного руководителя ВКР;
- оценке рецензента на дипломную работу в целом;
- оценке членов ГЭК за содержание работы, её защиту, включая содержание доклада, ответы на вопросы и замечания рецензента.

Для оценки качества ВКР и самой защиты применяются следующие примерные критерии:

- уровень теоретического и практического анализа проблемы;
- уровень методического обобщения;
- характеристика используемых методов;
- степень законченности разработки;
- самостоятельность выполнения;
- умение использовать литературные источники;
- практическая значимость полученных результатов;
- умение излагать результаты своей работы.

Результаты защиты работы оцениваются индивидуально каждым членом ГЭК, а затем выставляется общая оценка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

4.2 Особенности процедуры защиты ВКР для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Особенности проведения государственной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья регламентируются разделом 7 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

4.3 Порядок подачи и рассмотрения апелляции

Процедура апелляции по результатам государственных аттестационных испытаний регламентируется разделом 8 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

5.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
5.1.1 Основная учебная литература				
Веселова Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/83129.html
Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2014	http://www.iprbookshop.ru/46463.html

Овчаренко Н. П., Руденко Л. Л., Барашок И. В.	Организация гостиничного дела	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75213.html
Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75214.html
Жданова Т. С.	Технологии продаж	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75196.html
5.1.2 Дополнительная учебная литература				
Драчева Я. В., Лазовская С. В.	Экономика туризма	Краснодар: Южный институт менеджмента	2012	http://www.iprbookshop.ru/9768.html
Прончева О. К.	Технологии продажи в гостиничном деле и туризме	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет	2012	http://www.iprbookshop.ru/18262.html
Трухачев А. В., Таранова И. В.	Туризм. Введение в туризм	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС	2013	http://www.iprbookshop.ru/47370.html
Бабанчикова О. А., Матвеевская А. С., Погодина В. Л.	Выпускная квалификационная работа	СПб.: СПбГУПТД	2013	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1355
Погодина В. Л., Матвеевская А. С.	Туристско-рекреационное проектирование	СПб.: СПбГУПТД	2013	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1506
Трусова Н. М., Мухамедиева С. А., Клюев Ю. В.	Туризм	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2015	http://www.iprbookshop.ru/55821.html
Безрутенко Ю. В.	Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме	Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа	2013	http://www.iprbookshop.ru/16475.html
Сулейманова Г. В., Шевченко Е. И.	Реклама в туризме	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2013	http://www.iprbookshop.ru/62656.html

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru/>
3. Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. - <http://www.rstnw.ru/>
4. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: www.rostur.ru
5. www.tourdom.ru – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
6. www.tourinfo.ru – «Туринфо».
7. www2.unwto.org – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
8. www.rg.ru – электронная версия «Российской газеты».
9. www.ratanews.ru- ежедневная электронная газета

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows
СПС КонсультантПлюс
Sell Connect учебный (Амадеус)

5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска